

Une sagesse ancestrale pour aborder les enjeux actuels: intermédiaires financiers et aikido numérique

A en juger les informations relayées par les médias, l'avenir du secteur des intermédiaires financiers (FIM) passera par des robots-conseillers doués d'intelligence artificielle au service des individus de la génération Y qui règlent leurs dépenses par la technologie blockchain. Aucun doute, nous sommes en pleine révolution numérique. Et elle va s'accompagner de ruptures technologiques d'une influence radicale sur nos activités. Les enseignements de l'aikido peuvent nous aider à faire face à cette nouvelle réalité.

Le principe premier de cet art martial japonais est de tourner à son avantage la force de l'adversaire en usant de concentration, d'adresse et de dynamisme. Dans notre contexte, l'aikido numérique consiste à exploiter l'énergie des nouveaux prestataires à son propre avantage.

Première leçon: les mouvements

Quand on considère les innovateurs technologiques, il importe de distinguer ceux qui développent une offre existante (innovation incrémentielle – mouvements lents mais élégants) et ceux qui créent un service entièrement nouveau (mouvements rapides et décidés – souvent des technologies de rupture). La plupart des startups dans le domaine des technologies financières ciblent la seconde de ces stratégies pour s'engager dans un nouveau créneau. Pour les FIM, il est nécessaire de comprendre et de savoir interpréter les forces en jeu. Au niveau des exigences de mes clients, quelles technologies ont un potentiel de rupture? Quel en serait l'incidence sur les modèles économiques? Et comment exploiter cette rupture?

Le «qui» et le «quoi»

Dans les arts martiaux, ce n'est pas tant la technique qui permet de gagner. Leur efficacité tient à la façon de l'appliquer et à la personne qui les emploie. Le facteur humain demeure essentiel dans notre secteur. Quelle que soit la technologie que vous adoptez, l'important pour le client est de savoir qu'une personne réelle s'occupe de lui. Vous devez donc maîtriser les nouvelles techniques et technologies sans pour autant perdre le contact personnel.

Faire preuve d'adresse par des solutions efficaces

La clé, c'est de bien comprendre comment la technologie peut vous aider à répondre aux besoins actuels et futurs de vos clients. Une transition générationnelle dans les fortunes signifie que les attentes des clients évoluent particulièrement vite. C'est là une source d'énormes opportunités. Mais en même temps cela signifie aussi que la concurrence peut exploiter les technologies de rupture pour s'assurer une position de tout premier plan. Pour vous assurer une activité durable, il est essentiel d'identifier les technologies de rupture pertinentes et de réfléchir à leur impact sur votre stratégie et votre offre. Au bout du compte, les technologies que vous adoptez doivent vous aider à pérenniser vos relations clients. Elles doivent s'intégrer en souplesse dans votre promesse client.

Il est extrêmement difficile de prédire où et quand de nouvelles technologies et de nouveaux concurrents vont émerger. C'est pourquoi les champions d'aikido maîtrisent le taninzudori, la défense contre plusieurs attaquants. Pour gagner, il faut garder l'œil non seulement sur vos adversaires directs, mais aussi sur ceux qui attendent avec impatience en coulisse.

Savoir quelles techniques peuvent aider

Il existe de nombreuses techniques – ou de modèles dans notre jargon – pour vous aider à développer votre taninzudori. Alexander Osterwalder et Yves Pigneur ont développé un «Référentiel de Business Model» comme élément central de leur «Business Model nouvelle génération» (le titre correspondant à leur livre). La technique consiste en neuf «mouvements»: votre promesse client, vos segments de clientèle, vos canaux, vos relations clients, vos activités clés, vos ressources clés, vos partenaires clés et enfin votre structure de coûts et vos flux de revenus. Il peut servir à mieux étayer les business models existants et à en développer de nouveaux, à vocation visionnaire, par l'effet combiné de techniques d'innovation.

Prochainement...

Notre prochain article se penchera sur de nouvelles thématiques souvent abordées: le segment de la «génération Y» (segments de clientèle) et les business models avec des robots-conseillers (partenaires clés et promesse client). Nous parlerons des applications de l'intelligence artificielle chez les FIM et vous y trouverez aussi le fruit de nos analyses dans le domaine de la cybersécurité.